

## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการจากเทศบาลตำบลสมเด็จ อำเภอสุมเด็จ จังหวัดกาฬสินธุ์ ผู้ศึกษาได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับ ดังนี้

1. สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล
2. ลำดับขั้นในการวิเคราะห์ข้อมูล
3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

#### สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

เพื่อให้เกิดความสะดวกและเข้าใจตรงกันในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้ศึกษาได้กำหนดสัญลักษณ์และความหมายของสัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

$\bar{X}$	แทน	ค่าเฉลี่ย (Mean)
S.D	แทน	ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
t	แทน	ค่าสถิติทดสอบที่ใช้ในการพิจารณา t-distribution
F	แทน	ค่าสถิติทดสอบที่ใช้ในการพิจารณา F-distribution
SS	แทน	ค่าผลรวมของค่าส่วนเบี่ยงเบน (Sum of Squares)
df	แทน	ค่าระดับชั้นของความเป็นอิสระ (Degree of Squares)
MS	แทน	ค่าเฉลี่ยผลรวมของคะแนนส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Mean Square)
*	แทน	ความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 (Significant)
P	แทน	ค่า Sig. (ค่าความน่าจะเป็นที่ระดับ .05)

#### ลำดับขั้นในการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้ศึกษาได้วิเคราะห์ข้อมูลจากเครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูลคือแบบสอบถาม เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการจากเทศบาลตำบลสมเด็จ อำเภอสุมเด็จ จังหวัดกาฬสินธุ์ ตามลำดับดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ อายุ การศึกษา และอาชีพ

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการ จากเทศบาลตำบลสมเด็จ อำเภอสมเด็จ จังหวัดกาฬสินธุ์

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการ จากเทศบาลตำบลสมเด็จ อำเภอสมเด็จ จังหวัดกาฬสินธุ์

ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการ จากเทศบาลตำบลสมเด็จ อำเภอสมเด็จ จังหวัดกาฬสินธุ์

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ อายุ การศึกษา และอาชีพ

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ อายุ การศึกษาและอาชีพ

รายการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	102	50.00
หญิง	102	50.00
รวม	204	100.00
2. อายุ		
18-28 ปี	47	23.04
29-39 ปี	61	29.90
40-50 ปี	71	34.80
51ปีขึ้นไป	25	12.25
รวม	204	100.00
3. การศึกษา		
ประถมศึกษา	51	25.00

รายการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
มัธยมศึกษาตอนปลายหรือ ปวช.	46	22.55
อนุปริญญาหรือ ปวส.	27	13.24
ปริญญาตรีหรือสูงกว่าปริญญาตรี	33	16.18
รวม	204	100.00
4. อาชีพ		
เกษตรกร	40	19.61
รับจ้างทั่วไป	57	27.94
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	44	21.57
ประกอบอาชีพส่วนตัว/ค้าขาย	63	30.88
รวม	204	100.00

จากตารางที่ 1 สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถามมีจำนวนทั้งสิ้น 204 คน พบว่า เพศชายและเพศหญิงมีจำนวนเท่ากันคือ 102 คน คิดเป็นร้อยละ 50.00 อายุส่วนใหญ่คืออายุ 40-50 ปี จำนวน 71 คน คิดเป็นร้อยละ 34.80 อายุ 29-39 ปี จำนวน 61 คนคิดเป็นร้อยละ 29.90 อายุ 18-28 ปี จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 23.04 และอายุ 51 ปีขึ้นไป จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 12.25 ระดับการศึกษาส่วนใหญ่คือ ระดับประถมศึกษา จำนวน 51 คนคิดเป็นร้อยละ 25.00 มัธยมศึกษาตอนต้นหรือเทียบเท่า จำนวน 47 คนคิดเป็นร้อยละ 23.04 มัธยมศึกษาตอนปลายหรือปวช. จำนวน 46 คนคิด เป็นร้อยละ 22.55 ปริญญาตรี หรือสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 16.18 อนุปริญญาหรือปวส. จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 13.24 อาชีพส่วนใหญ่คือ ประกอบอาชีพส่วนตัว จำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 30.88 รับจ้างทั่วไป จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 27.94 รับราชการ/รัฐวิสาหกิจจำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 21.57 และเกษตรกร จำนวน 40 คน คิดเป็น ร้อยละ 19.61

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการ จากเทศบาลตำบลสมเด็จ อำเภอสมเด็จ จังหวัดกาฬสินธุ์

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มารับ  
บริการ จากเทศบาลตำบลสมเด็จ อำเภอสเม็ญ จังหวัดกาฬสินธุ์ โดยรวม  
และรายด้าน

n = 204

ความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. ด้านอาคารสถานที่	3.65	0.54	มาก
2. ด้านบุคลากร	3.38	0.61	ปานกลาง
3. ด้านระบบบริการ	3.42	0.59	ปานกลาง
รวม	3.48	0.52	ปานกลาง

จากตารางที่ 2 พบว่าความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการจากเทศบาลตำบล  
สมเด็จ อำเภอสเม็ญ จังหวัดกาฬสินธุ์ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X}$ = 3.48) เมื่อพิจารณา  
เป็นรายด้าน พบว่า ด้านอาคารสถานที่อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}$ = 3.65) ด้านบุคลากรและด้าน  
ระบบบริการอยู่ในระดับปานกลาง โดยเรียงจากมากไปน้อยคือ ด้านระบบบริการ( $\bar{X}$ = 3.42)  
ด้านบุคลากร ( $\bar{X}$ = 3.38)

ตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มารับ  
บริการจากเทศบาลตำบลสมเด็จ อำเภอสเม็ญ จังหวัดกาฬสินธุ์ ด้านอาคารสถานที่  
จำแนกเป็นรายข้อ

ความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการ จากเทศบาล ด้านอาคารสถานที่	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. ป้ายบอกทางไปอาคารสำนักงานเทศบาล มีความชัดเจน	3.72	0.89	มาก
2. ที่ตั้งอาคารสำนักงานเทศบาลมีความเหมาะสม	3.87	0.76	มาก
3. สถานที่จอดรถสำหรับประชาชนที่มารับบริการ เพียงพอ	3.73	0.80	
4. ความสะอาดภายนอกตัวอาคารสำนักงานเทศบาล	3.68	0.72	มาก

ความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการ จากเทศบาล ด้านอาคารสถานที่	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
5. ความสะอาดภายในตัวอาคารสำนักงานเทศบาล	3.73	0.70	มาก
6. น้ำดื่มสำหรับให้บริการเพียงพอ	3.66	0.74	มาก
7. ความสะอาดของห้องน้ำ	3.56	0.79	มาก
8. การจัดระเบียบช่องให้บริการมีความเหมาะสม	3.60	0.81	มาก
9. ป้ายประกาศภายในตัวอาคารสำนักงานเทศบาล มีความชัดเจน	3.61	0.86	มาก
10. อากาศภายในตัวอาคารสำนักงานเทศบาล ถ่ายเทดี	3.64	0.79	มาก
11. ที่นั่งรอรับบริการเพียงพอ	3.54	0.81	มาก
12. จำนวนห้องน้ำมีเพียง	3.42	0.89	ปานกลาง
รวม	3.65	0.54	มาก

จากตารางที่ 3 พบว่าความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการจากเทศบาลตำบล สมเด็จ อำเภอสมเด็จ จังหวัดกาฬสินธุ์ ด้านอาคารสถานที่โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}=3.65$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก 11 ข้อ เรียงตามลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไป น้อย 3 อันดับแรก คือ ที่ตั้งอาคารสำนักงานเทศบาลมีความเหมาะสม ( $\bar{X}= 3.87$ ) สถานที่จอดรถสำหรับประชาชนที่มารับบริการเพียงพอและความสะอาดภายในตัวอาคารสำนักงาน เทศบาล มีค่าเท่ากัน ( $\bar{X}=3.73$ ) และอยู่ในระดับปานกลาง 1 ข้อคือจำนวนห้องน้ำมีเพียงพอ ( $\bar{X}=3.42$ )

ตารางที่ 4 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มา  
รับบริการจากเทศบาลตำบลสมเด็จ อำเภอสมเด็จ จังหวัดกาฬสินธุ์ ด้านบุคลากร  
จำแนกเป็นรายชื่อ

ความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการ ด้านบุคลากร	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. จำนวนเจ้าหน้าที่เพียงพอ	3.62	0.82	มาก
2. การแต่งกายของเจ้าหน้าที่มีความเหมาะสม	3.50	0.83	มาก
3. ความกระตือรือร้นในการให้บริการ ของเจ้าหน้าที่	3.32	0.86	ปานกลาง
4. เจ้าหน้าที่แสดงท่าทีที่เป็นมิตร เช่น ยิ้มแย้ม แจ่มใส	3.35	0.89	ปานกลาง
5. การใช้วาจาของเจ้าหน้าที่มีความสุภาพ	3.39	0.81	ปานกลาง
6. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำเมื่อท่านสอบถาม	3.46	0.71	ปานกลาง
7. เจ้าหน้าที่แก้ปัญหาที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	3.26	0.81	ปานกลาง
8. เจ้าหน้าที่อุทิศเวลาการบริการอย่างต่อเนื่อง (กรณีนอกเวลาราชการให้แล้วเสร็จ)	3.10	0.97	มาก
รวม	3.38	0.61	ปานกลาง

จากตารางที่ 4 พบว่าความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการจากเทศบาลตำบล  
สมเด็จ อำเภอสมเด็จ จังหวัดกาฬสินธุ์ ด้านบุคลากร โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง  
( $\bar{X}$  = 3.38) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าจำนวนเจ้าหน้าที่เพียงพอ ( $\bar{X}$  = 3.62) และการแต่งกาย  
ของเจ้าหน้าที่มีความเหมาะสม ( $\bar{X}$  = 3.50) อยู่ระดับมาก ตามลำดับ อยู่ในระดับปานกลาง  
มีจำนวน 6 ข้อเรียงจากมากไปน้อย 3 อันดับแรกคือเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำเมื่อท่านสอบถาม  
( $\bar{X}$  = 4.46) การใช้วาจาของเจ้าหน้าที่มีความสุภาพ ( $\bar{X}$  = 3.39) และเจ้าหน้าที่แสดงท่าที  
ที่เป็นมิตร เช่น ยิ้มแย้มแจ่มใส ( $\bar{X}$  = 3.35)

ตารางที่ 5 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มารับ  
บริการ จากเทศบาลตำบลสมเด็จ อำเภอสมเด็จ จังหวัดกาฬสินธุ์ ด้านระบบบริการ  
จำแนกเป็นรายชื่อ

ความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการ ด้านระบบบริการ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. ความสะดวกในการติดต่อเจ้าหน้าที่	3.47	0.80	ปานกลาง
2. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก	3.54	0.78	มาก
3. ผังบอกลำดับขั้นตอนชัดเจน	3.53	0.81	มาก
4. ความเหมาะสมของระยะเวลาในการให้บริการ	3.46	0.80	ปานกลาง
5. การให้บริการมีความโปร่งใส	3.24	0.84	ปานกลาง
6. การจัดลำดับก่อนหลังในการให้บริการ	3.36	0.87	ปานกลาง
7. การให้บริการมีความเสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติ	3.39	0.89	ปานกลาง
8. การประชาสัมพันธ์ให้ความรู้แก่ประชาชน	3.46	0.84	ปานกลาง
9. การให้บริการนอกสถานที่	3.40	0.86	ปานกลาง
10. การให้บริการมีความถูกต้อง เช่น ครบถ้วน	3.39	0.78	ปานกลาง
รวม	3.42	0.59	ปานกลาง

จากตารางที่ 5 พบว่าความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการจากเทศบาลตำบล  
สมเด็จ อำเภอสมเด็จ จังหวัดกาฬสินธุ์ ด้านระบบบริการ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง  
( $\bar{X} = 3.42$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ( $\bar{X} = 3.54$ )  
และผังบอกลำดับขั้นตอนชัดเจน ( $\bar{X} = 3.53$ ) อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ อยู่ในระดับ  
ปานกลางมีจำนวน 8 ข้อเรียงจากมากไปน้อย 3 อันดับแรกคือความสะดวกในการติดต่อ  
เจ้าหน้าที่ ( $\bar{X} = 3.47$ ) ความเหมาะสมของระยะเวลาในการให้บริการ ( $\bar{X} = 3.46$ )  
และการประชาสัมพันธ์ให้ความรู้แก่ประชาชน ( $X = 3.46$ ) ตามลำดับ



ตอนที่ 3 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการจากเทศบาลตำบลสมเด็จ อำเภอสมเด็จ จังหวัดกาฬสินธุ์

ตารางที่ 6 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่าสถิติของการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการจากเทศบาลตำบลสมเด็จ อำเภอสมเด็จ จังหวัดกาฬสินธุ์ จำแนกตามเพศ

n = 204

ความพึงพอใจของประชาชนที่มารับ บริการจากเทศบาล	เพศชาย		เพศหญิง		t	p
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.		
1. ด้านอาคารสถานที่	3.69	0.50	3.60	0.57	1.10	0.27
2. ด้านบุคลากร	3.43	0.54	3.32	0.67	1.21	0.23
3. ด้านระบบบริการ	3.47	0.52	3.38	0.64	1.10	0.27
โดยรวม	3.53	0.46	3.44	0.57	1.27	0.21

จากตารางที่ 6 ความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการจากเทศบาลตำบลสมเด็จ อำเภอสมเด็จ จังหวัดกาฬสินธุ์ จำแนกตามเพศ พบว่า

เพศชาย โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}$ = 3.53) เมื่อพิจารณารายด้านพบว่าด้านอาคารสถานที่อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}$ = 3.69) ด้านระบบบริการ ( $\bar{X}$ = 3.47) และด้านบุคลากร ( $\bar{X}$ = 3.43) อยู่ในระดับปานกลางโดยเรียงจากมากไปน้อยตามลำดับ

เพศหญิง โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X}$ = 3.44) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าด้านอาคารสถานที่อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}$ = 3.60) ด้านระบบบริการ ( $\bar{X}$ = 3.38) และด้านบุคลากร ( $\bar{X}$ = 3.32) อยู่ในระดับปานกลางโดยเรียงจากมากไปน้อยตามลำดับ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความแตกต่างความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการจากเทศบาลตำบลสมเด็จ อำเภอสมเด็จ จังหวัดกาฬสินธุ์ จำแนกตามเพศ พบว่าโดยรวมและรายด้านไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05



ตารางที่ 7 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีรับบริการจากเทศบาลตำบลสมเด็จ อำเภอสมเด็จ จังหวัดกาฬสินธุ์ จำแนกตามอายุ

n = 204

บริการจากเทศบาล	18-28 ปี		29-39 ปี		40-50 ปี		51 ปีขึ้นไป		F	p
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.		
1. ด้านอาคารสถานที่	3.52	0.51	3.63	0.53	3.76	0.85	3.61	3.61	2.01	0.11
2. ด้านบุคลากร	3.20	0.52	3.38	0.61	3.52	0.60	3.29	0.72	2.84	0.04*
3. ด้านระบบบริการ	3.34	0.46	3.47	0.52	3.60	0.52	3.43	0.57	1.62	0.18
โดยรวม	3.34	0.46	3.47	0.52	3.60	0.52	3.43	0.57	2.65	0.05*

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05

จากตารางที่ 7 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีรับบริการจากเทศบาลตำบลสมเด็จ อำเภอสมเด็จ จังหวัดกาฬสินธุ์ จำแนกตามอายุ พบว่า อายุ 18-28 ปี โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X}$ = 3.34) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าด้านอาคารสถานที่อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}$ = 3.52) ด้านระบบบริการ ( $\bar{X}$ = 3.34) และด้านบุคลากร ( $\bar{X}$ = 3.02) อยู่ในระดับปานกลางเรียงจากมากไปน้อยตามลำดับ อายุ 29-39 ปี โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X}$ = 3.47) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านอาคารสถานที่อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}$ = 3.63) ด้านระบบบริการ ( $\bar{X}$ = 3.41) และด้านบุคลากร ( $\bar{X}$ = 3.38) อยู่ในระดับปานกลางเรียงจากมากไปน้อยตามลำดับ อายุ 40-50 ปี โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}$ = 3.60) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าทุกด้านอยู่ในระดับมาก เรียงจากมากไปน้อยคือด้านอาคารสถานที่ ( $\bar{X}$ = 3.76) ด้านระบบบริการ( $\bar{X}$ = 3.53) ด้านบุคลากร ( $\bar{X}$ = 3.52) และอายุ 51 ปีขึ้นไป โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X}$ = 3.43) เมื่อพิจารณาารายด้านพบว่า ด้านอาคารสถานที่อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}$ = 3.61) ด้านระบบบริการ ( $\bar{X}$ = 3.43) และด้านบุคลากร ( $\bar{X}$ = 3.29) อยู่ในระดับปานกลาง เรียงจากมากไปน้อยตามลำดับ

ตารางที่ 8 สถิติเปรียบเทียบความแตกต่างความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการ  
จากเทศบาลตำบลสมเด็จ อำเภอสมเด็จ จังหวัดกาฬสินธุ์ โดยรวมจำแนกตามอายุ

n = 204

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	p
ระหว่างกลุ่ม	2.09	3	0.70	2.65	0.05*
ภายในกลุ่ม	52.58	200	0.26		
รวม	54.67	203			

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05

จากตารางที่ 8 ผลการวิเคราะห์สถิติเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการจากเทศบาลตำบลสมเด็จ อำเภอสมเด็จ จังหวัดกาฬสินธุ์ โดยรวมจำแนกตามอายุ พบว่ากลุ่มต่าง ๆ มีความพึงพอใจโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงได้ทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธีของ Scheffe' ปรากฏผลดังตารางที่ 9

ตารางที่ 9 ค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการ  
จากเทศบาลตำบลสมเด็จ อำเภอสมเด็จ จังหวัดกาฬสินธุ์ โดยรวมจำแนกตามอายุ

n = 204

อายุ	$\bar{X}$	18-28 ปี	29-39 ปี	40-50 ปี	51 ปีขึ้นไป
		3.34	3.47	3.60	3.43
18-28 ปี	3.34		0.14	0.26*	0.09
29-39 ปี	3.47			0.13	0.05
40-50 ปี	3.60				0.18
51 ปีขึ้นไป	3.43				

จากตารางที่ 9 เมื่อทดสอบความแตกต่างความพึงพอใจของประชาชน  
ที่มารับบริการจากเทศบาลตำบลสมเด็จ อำเภอสมเด็จ จังหวัดกาฬสินธุ์ โดยรวมจำแนกตามอายุ  
เป็นรายคู่ พบว่า กลุ่มอายุต่าง ๆ มีความพึงพอใจโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05  
มีจำนวน 1 คู่ คือ กลุ่มอายุ 40-50 ปี มีความพึงพอใจโดยรวมมากกว่ากลุ่มอายุ 18-28 ปี

ตารางที่ 10 สถิติเปรียบเทียบความแตกต่างความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการ  
จากเทศบาล ตำบลสมเด็จ อำเภอสมเด็จ จังหวัดกาฬสินธุ์ ด้านอาคารสถานที่  
จำแนกตามอายุ

n = 204

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	p
ระหว่างกลุ่ม	1.70	3	0.57	2.01	0.11
ภายในกลุ่ม	56.47	200	0.28		
รวม	58.17	203			

จากตารางที่ 10 ผลการวิเคราะห์สถิติเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการจากเทศบาลตำบลสมเด็จ อำเภอสมเด็จ จังหวัดกาฬสินธุ์ ด้านอาคารสถานที่จำแนกตามอายุ พบว่า กลุ่มอายุต่าง ๆ มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 11 สถิติเปรียบเทียบความแตกต่างความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการ  
จากเทศบาลตำบลสมเด็จ อำเภอสมเด็จ จังหวัดกาฬสินธุ์ ด้านบุคลากรจำแนก  
ตามอายุ

n = 204

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	p
ระหว่างกลุ่ม	3.70	3	1.02	2.84	0.04*
ภายในกลุ่ม	72.15	200	0.36		
รวม	72.22	203			

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05

จากตารางที่ 11 ผลการวิเคราะห์สถิติเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการจากเทศบาลตำบลสมเด็จ อำเภอสมเด็จ จังหวัดกาฬสินธุ์ ด้านบุคลากรจำแนกตามอายุ พบว่ากลุ่มต่าง ๆ มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงได้ทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธีของ Scheffe' ปรากฏผลดังตารางที่ 12

ตารางที่ 12 ค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการ  
จากเทศบาลตำบลสมเด็จ อำเภอสมเด็จ จังหวัดกาฬสินธุ์ ด้านบุคลากร  
จำแนกตามอายุ

n=204

อายุ	$\bar{X}$	18-28 ปี	29-39 ปี	40-50 ปี	51 ปีขึ้นไป
		3.30	3.41	3.53	3.38
18-28 ปี	3.30		0.18	0.32*	0.09
29-39 ปี	3.41			0.12	0.09
40-50 ปี	3.53				0.23
51 ปีขึ้นไป	3.38				

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05

จากตารางที่ 12 เมื่อทดสอบความแตกต่างความแตกต่างความพึงพอใจของประชาชนที่มา  
รับบริการจากเทศบาลตำบลสมเด็จ อำเภอสมเด็จ จังหวัดกาฬสินธุ์ ด้านบุคลากรจำแนกตามอายุ  
รายคู่ พบว่า กลุ่มอายุต่าง ๆ มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 มีจำนวน 1  
คู่คือ กลุ่มอายุ 40-50 ปี มีความพึงพอใจมากกว่ากลุ่มอายุ 18-28 ปี

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ตารางที่ 13 สถิติเปรียบเทียบความแตกต่างความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการ  
จากเทศบาลตำบลสมเด็จ อำเภอสมเด็จ จังหวัดกาฬสินธุ์ ด้านระบบบริการจำแนก  
ตามอายุ

n = 204

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	p
ระหว่างกลุ่ม	1.66	3	0.55	2.65	0.18
ภายในกลุ่ม	68.24	200	0.34		
รวม	69.91	203			

จากตารางที่ 13 ผลการวิเคราะห์สถิติเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มารับ  
บริการจากเทศบาลตำบลสมเด็จ อำเภอสมเด็จ จังหวัดกาฬสินธุ์ ด้านระบบบริการจำแนกตาม  
อายุ พบว่า กลุ่มอายุต่าง ๆ มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 14 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีารับบริการจากเทศบาลตำบลสมเด็จ อำเภอสมเด็จ จังหวัดกาฬสินธุ์ จำแนกตามระดับการศึกษา

n=204

ความพึงพอใจของประชาชน ที่มารับบริการจากเทศบาล	ประถมศึกษา		มัธยมศึกษา ตอนต้น หรือเทียบเท่า		มัธยมศึกษา ตอนปลาย หรือ ปวช.		อนุปริญาหรือ ปวส.		ปริญญาตรี หรือสูงกว่า		F	P
	X	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.		
1. ด้านอาคารสถานที่	3.71	0.58	3.68	0.53	3.68	0.41	3.61	0.66	3.46	0.52	1.37	0.25
2. ด้านบุคลากร	3.42	0.51	3.38	0.62	3.49	0.59	3.44	0.67	3.10	0.66	2.22	0.07
3. ด้านระบบบริการ	3.45	0.52	3.37	0.63	3.50	0.58	3.48	0.68	3.30	0.56	0.72	0.58
โดยรวม	3.53	0.48	3.48	0.52	3.56	0.48	3.51	0.61	3.29	0.55	1.52	0.20



จากตารางที่ 14 ความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการจากเทศบาลตำบลสมเด็จ อำเภอสวมเด็จ จังหวัดกาฬสินธุ์ จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า

ระดับประถมศึกษาโดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}= 3.53$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านอาคารสถานที่อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}= 3.71$ ) ด้านระบบบริการ ( $\bar{X}= 3.45$ ) และด้านบุคลากร ( $\bar{X}= 3.42$ ) อยู่ในระดับปานกลางเรียงจากมากไปน้อยตามลำดับ

ระดับมัธยมศึกษาตอนต้นหรือเทียบเท่าโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X}= 3.48$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านอาคารสถานที่อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}= 3.68$ ) ด้านบุคลากร ( $\bar{X}= 3.38$ ) และด้านระบบบริการ ( $\bar{X}= 3.37$ ) อยู่ในระดับปานกลางเรียงจากมากไปน้อยตามลำดับ

ระดับมัธยมศึกษาตอนปลายหรือ ปวช. โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}= 3.56$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านอาคารสถานที่ ( $\bar{X}= 3.68$ ) และด้านระบบบริการ ( $\bar{X}= 3.50$ ) อยู่ในระดับมาก เรียงจากมากไปน้อยตามลำดับ ด้านบุคลากร ( $\bar{X}= 3.49$ ) อยู่ในระดับปานกลาง

ระดับปริญญาตรีหรือสูงกว่าปริญญาตรี โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X}= 3.29$ ) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ทั้งหมดอยู่ในระดับปานกลางเรียงจากมากไปน้อยคือด้านอาคารสถานที่อยู่ ( $\bar{X}= 3.46$ ) ด้านระบบบริการ ( $\bar{X}= 3.30$ ) และด้านบุคลากร ( $\bar{X}= 3.10$ )

ตารางที่ 15 สถิติเปรียบเทียบความแตกต่างความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการจากเทศบาลตำบลสมเด็จ อำเภอสมเด็จ จังหวัดกาฬสินธุ์ โดยรวมจำแนกตามระดับการศึกษา

n = 204

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	p
ระหว่างกลุ่ม	1.62	4	0.40	1.52	0.20
ภายในกลุ่ม	53.05	199	0.27		
รวม	54.67	203			

จากตารางที่ 15 ผลการวิเคราะห์สถิติเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการจากเทศบาลตำบลสมเด็จ อำเภอสมเด็จ จังหวัดกาฬสินธุ์ โดยรวมจำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า กลุ่มระดับการศึกษาต่าง ๆ มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 16 สถิติเปรียบเทียบความแตกต่างความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการจากเทศบาลตำบลสมเด็จ อำเภอสมเด็จ จังหวัดกาฬสินธุ์ ด้านอาคารสถานที่จำแนกตามระดับการศึกษา

n=204

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	p
ระหว่างกลุ่ม	1.55	4	0.39	1.37	0.25
ภายในกลุ่ม	56.61	199	0.28		
รวม	58.17	203			

จากตารางที่ 16 ผลการวิเคราะห์สถิติเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการจากเทศบาลตำบลสมเด็จ อำเภอสมเด็จ จังหวัดกาฬสินธุ์ ด้านอาคารสถานที่จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า กลุ่มระดับการศึกษาต่าง ๆ มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 17 สถิติเปรียบเทียบความแตกต่างความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการ  
จากเทศบาลตำบลสมเด็จ อำเภอสมเด็จ จังหวัดกาฬสินธุ์ ด้านบุคลากรจำแนก  
ตามระดับการศึกษา

n = 204

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	p
ระหว่างกลุ่ม	3.21	4	0.80	2.22	0.07
ภายในกลุ่ม	72.01	199	0.36		
รวม	75.22	203			

จากตารางที่ 17 ผลการวิเคราะห์สถิติเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มารับ  
บริการจากเทศบาลตำบลสมเด็จ อำเภอสมเด็จ จังหวัดกาฬสินธุ์ ด้านบุคลากร จำแนกตามระดับ  
การศึกษา พบว่า กลุ่มระดับการศึกษาต่างๆ มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ  
ทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 18 สถิติเปรียบเทียบความแตกต่างความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการ  
จากเทศบาลตำบลสมเด็จ อำเภอสมเด็จ จังหวัดกาฬสินธุ์ ด้านระบบบริการจำแนก  
ตามระดับการศึกษา

n = 204

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	p
ระหว่างกลุ่ม	0.99	4	0.80	2.22	0.07
ภายในกลุ่ม	72.01	199	0.36		
รวม	75.22	203			

จากตารางที่ 18 ผลการวิเคราะห์สถิติเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มารับ  
บริการจากเทศบาลตำบลสมเด็จ อำเภอสมเด็จ จังหวัดกาฬสินธุ์ ด้านระบบบริการ จำแนกตาม  
ระดับการศึกษา พบว่า กลุ่มระดับการศึกษาต่างๆ มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกันอย่างมี  
นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 19 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการจากเทศบาลตำบลแม่ต๋ำ อำเภอสมเด็จ จังหวัดกาฬสินธุ์ จำแนกตามอาชีพ  
n = 204

ความพึงพอใจของประชาชน ที่มารับบริการจากเทศบาล	อาชีพ										F	p
	เกษตรกร		รับจ้างทั่วไป		รับราชการ/ รัฐวิสาหกิจ		ประกอบอาชีพ ส่วนตัว/ค้าขาย		F	p		
	$\bar{X}$	S.D	$\bar{X}$	S.D	$\bar{X}$	S.D	$\bar{X}$	S.D				
1. ด้านอาคารสถานที่	3.70	0.50	3.65	0.56	3.50	0.57	3.71	0.50	1.42	0.24		
2. ด้านบุคลากร	3.39	0.50	3.44	0.55	3.19	0.65	3.44	0.68	1.86	0.14		
3. ด้านระบบบริการ	3.39	0.43	3.44	0.62	3.35	0.62	3.48	0.62	0.50	0.68		
รวม	3.49	0.42	3.51	0.50	3.35	0.57	3.54	0.55	1.33	0.26		

จากตารางที่ 19 ความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการจากเทศบาลตำบลสมเด็จ อำเภอสวมเด็จ จังหวัดกาฬสินธุ์ จำแนกตามอาชีพ พบว่า

อาชีพเกษตรกรโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X}= 3.49$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าด้านอาคารสถานที่อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}= 3.70$ ) ด้านระบบบริการ ( $\bar{X}= 3.39$ ) และด้านบุคลากร ( $\bar{X}=3.39$ ) อยู่ในระดับปานกลาง

อาชีพรับจ้างทั่วไปโดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}= 3.51$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าด้านอาคารสถานที่อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}= 3.65$ ) ด้านบุคลากร ( $\bar{X}= 3.44$ ) และด้านระบบบริการ ( $\bar{X}= 3.44$ ) อยู่ในระดับปานกลาง

อาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X}= 3.35$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าด้านอาคารสถานที่ ( $\bar{X}= 3.68$ ) อยู่ในระดับมากด้านระบบบริการ ( $\bar{X}= 3.35$ )และด้านบุคลากร ( $\bar{X}= 3.19$ ) อยู่ในระดับปานกลางเรียงจากมากไปน้อยตามลำดับ

อาชีพส่วนตัว/ค้าขายโดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}= 3.54$ ) เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านอาคารสถานที่อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}= 3.71$ ) ด้านระบบบริการ ( $\bar{X}= 3.48$ ) และด้านบุคลากร ( $\bar{X}= 3.44$ ) อยู่ในระดับปานกลางเรียงจากมากไปน้อยตามลำดับ

ตารางที่ 20 สถิติเปรียบเทียบความแตกต่างความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการ  
จากเทศบาลตำบลสมเด็จ อำเภอสมเด็จ จังหวัดกาฬสินธุ์ โดยรวมจำแนก  
ตามอาชีพ

n = 204

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	P
ระหว่างกลุ่ม	1.62	4	0.40	1.52	0.20
ภายในกลุ่ม	53.05	199	0.27		
รวม	54.67	203			

จากตารางที่ 20 ผลการวิเคราะห์สถิติเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มารับ  
บริการจากเทศบาลตำบลสมเด็จ อำเภอสมเด็จ จังหวัดกาฬสินธุ์ โดยรวมจำแนกตามอาชีพ  
พบว่า กลุ่มอาชีพต่าง ๆ มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 21 สถิติเปรียบเทียบความแตกต่างความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการ  
จากเทศบาลตำบลสมเด็จ อำเภอสมเด็จ จังหวัดกาฬสินธุ์ ด้านอาคารสถานที่  
จำแนกตามอาชีพ

n=204

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	P
ระหว่างกลุ่ม	1.21	3	0.40	1.42	0.24
ภายในกลุ่ม	56.96	200	0.28		
รวม	58.17	203			

จากตารางที่ 21 ผลการวิเคราะห์สถิติเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชน  
ที่มารับบริการจากเทศบาลตำบลสมเด็จ อำเภอสมเด็จ จังหวัดกาฬสินธุ์ ด้านอาคารสถานที่  
จำแนกตามอาชีพพบว่า กลุ่มอาชีพต่าง ๆ มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ  
ทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 22 สถิติเปรียบเทียบความแตกต่างความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการ  
จากเทศบาลตำบลสมเด็จ อำเภอสวมเด็จ จังหวัดกาฬสินธุ์ ด้านบุคลากรจำแนก  
ตามอาชีพ

n = 204

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	P
ระหว่างกลุ่ม	2.04	3	0.68	1.86	0.14
ภายในกลุ่ม	73.18	200	0.37		
รวม	75.22	203			

จากตารางที่ 22 ผลการวิเคราะห์สถิติเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มารับ  
บริการจากเทศบาลตำบลสมเด็จ อำเภอสวมเด็จ จังหวัดกาฬสินธุ์ ด้านบุคลากรจำแนกตามอาชีพ  
พบว่า กลุ่มอาชีพต่าง ๆ มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 23 สถิติเปรียบเทียบความแตกต่างความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการ  
จากเทศบาลตำบลสมเด็จ อำเภอสวมเด็จ จังหวัดกาฬสินธุ์ ด้านระบบบริการ  
จำแนกตามอาชีพ

n = 204

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	P
ระหว่างกลุ่ม	2.04	3	0.68	1.86	0.14
ภายในกลุ่ม	73.18	200	0.37		
รวม	75.22	203			

จากตารางที่ 23 ผลการวิเคราะห์สถิติเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชน  
ที่มาใช้บริการจากเทศบาลตำบลสมเด็จ อำเภอสวมเด็จ จังหวัดกาฬสินธุ์ ด้านระบบบริการ  
จำแนกตามอาชีพ พบว่า กลุ่มอาชีพต่าง ๆ มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ  
ทางสถิติที่ระดับ .05



ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการ  
จากเทศบาลตำบลสมเด็จ อำเภอสมเด็จ จังหวัดกาฬสินธุ์

ตารางที่ 24 แสดงจำนวนและค่าร้อยละของจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบ/ไม่ตอบแบบสอบถาม	จำนวน	ร้อยละ
ตอบแบบสอบถามปลายเปิด	136	66.67
ไม่ตอบแบบสอบถามปลายเปิด	68	33.33
<b>รวม</b>	<b>204</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 24 พบว่า ในจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น 204 คน มีผู้ตอบแบบสอบถามปลายเปิดเกี่ยวกับข้อเสนอแนะความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการจากเทศบาลตำบลสมเด็จ อำเภอสมเด็จ จังหวัดกาฬสินธุ์ จำนวน 136 คน คิดเป็นร้อยละ 66.67 ส่วนที่เหลือเป็นผู้ไม่ตอบแบบสอบถามปลายเปิด จำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 33.33

ตารางที่ 25 แสดงค่าความถี่ของความคิดเห็นจากผู้ตอบแบบสอบถามปลายเปิดเกี่ยวกับข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการเทศบาลตำบลสมเด็จ อำเภอสวมเด็จ จังหวัดกาฬสินธุ์

ข้อเสนอแนะ	ความถี่
<b>1. ด้านอาคารสถานที่</b>	
1.1 เหมาะสมดีแล้ว	49
1.2 อยากให้ปรับปรุงภูมิทัศน์ภายนอกให้ดีกว่านี้	26
1.3 อยากให้เพิ่มจำนวนห้องน้ำ	16
1.4 อยากให้ขยายห้องประชุม	10
<b>2. ด้านบุคลากร</b>	
2.1 อยากให้เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นมากกว่านี้	23
2.2 อยากให้มีพนักงานเพิ่มขึ้นอีก	17
2.3 อยากให้เจ้าหน้าที่ใส่ใจมากกว่านี้ เช่น หหมดเวลาทำงานแล้วแต่ยังให้บริการต่อจนเสร็จ	15
<b>3. ด้านระบบบริการ</b>	
3.1 อยากให้บริการดีกว่านี้	23
3.2 การให้บริการควรมีความโปร่งใสมากกว่านี้	21

จากตารางที่ 25 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ด้านอาคารสถานที่เหมาะสมดีแล้ว (ความถี่ = 49) อยากให้ปรับปรุงภูมิทัศน์ภายนอกให้ดีกว่านี้ (ความถี่ = 26) อยากให้เพิ่มจำนวนห้องน้ำ (ความถี่ = 16) อยากให้ขยายห้องประชุม (ความถี่ = 10) เรียงจากมากไปน้อยตามลำดับ ด้านบุคลากรอยากให้เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นมากกว่านี้ (ความถี่ = 23) อยากให้มีพนักงานเพิ่มขึ้นอีก (ความถี่ = 17) อยากให้เจ้าหน้าที่ใส่ใจมากกว่านี้ เช่น หหมดเวลาทำงานแล้วแต่ยังให้บริการต่อจนเสร็จ (ความถี่ = 15) เรียงจากมากไปน้อยตามลำดับ ด้านระบบบริการอยากให้บริการดีกว่านี้ (ความถี่ = 23) การบริการควรมีความโปร่งใสมากกว่านี้ (ความถี่ = 21) เรียงจากมากไปน้อยตามลำดับ